

CONTRAT DE SERVICES – ARTISAN GLOBAL SOFTWARE

Le présent contrat de services, ci-dessous nommé « le contrat », constitue l'ensemble du contrat passé entre le bénéficiaire des services, ci-dessous nommé le client, et ARTISAN GLOBAL SOFTWARE, ci-dessous nommé AGS. Tout autre arrangement devra faire l'objet d'une validation écrite par AGS et devra être signé par les deux parties. Le contrat prend effet à compter de la date de réception de sa commande par AGS et après acceptation d'AGS.

PORTÉE DU CONTRAT

Pour la durée du contrat, le client obtient un droit incessible de services, aux conditions décrites par le présent document. Il ne s'applique qu'au produit et pour la période contractuelle spécifiés dans la facture. Le contrat n'est valable que sous réserve du paiement de la redevance de services. Tous les contrats non résiliés avant la date d'échéance resteront dûs.

Ajout de packs d'utilisateurs/enquêtes et modules complémentaires

Tout client détenteur d'un contrat de services, voulant ajouter à sa licence de base, des : packs d'utilisateurs, d'enquêtes... ou des modules complémentaires, devra souscrire un contrat de services pour ces produits afin que le contrat de services soit valide pour l'intégralité de sa licence.

OBLIGATIONS d'AGS

AGS fournira ses services aux heures suivantes:
9h00 – 12h00 et 13h00 – 16h00 (GM+1).

Les services fournis par AGS le seront par le moyen le plus approprié, selon AGS, c'est-à-dire via : Internet, e-mail, fax, lettre ou téléphone.

Le service mentionné dans ce document comprend:

- L'assistance produit : aide avancée et possibilité de poser des questions détaillées et d'obtenir l'aide nécessaire au bon fonctionnement du produit. De manière limitée, AGS répondra aux questions concernant les problèmes de système d'exploitation, d'imprimante... liés au bon fonctionnement du logiciel.
- La garantie de mise-à-jour: mise à disposition par AGS, pendant toute la période contractuelle, des correctifs essentiels au bon fonctionnement du logiciel, ainsi que des nouvelles versions officielles de celui-ci. Ces versions, mises à disposition par le biais d'Internet, pourront également être expédiées – au bon gré d'AGS – par la poste.
- La diffusion d'informations via Internet, e-mail ou newsletter.

Toute prestation de la part d'AGS se fera dans une proportion raisonnable au regard de la redevance annuelle perçue du client. AGS distribuera des informations importantes notamment sur son site des logiciels Artologik : www.artologik.net. Ces informations pourront également – au bon gré d'AGS – être transmises par e-mail ou par lettre au client.

AGS rectifie sitôt que possible, toute anomalie de fonctionnement ayant une forte répercussion sur l'utilisation du produit. AGS se réserve cependant le droit de décider du moment et de la manière dont le dysfonctionnement sera corrigé ainsi que de l'heure et du mode d'intervention, puisque seul AGS peut évaluer les conséquences des rectifications/changements ou mesures prises.

AGS corrige les défauts n'ayant qu'une incidence mineure sur l'utilisation du produit et/ou de ses fonctions, qu'à parution au plus tôt d'une nouvelle version officielle du produit.

AGS assistera le client au rétablissement de la dernière sauvegarde de la base de données, de manière raisonnable et ce, moyennant le règlement du tarif horaire en vigueur.

AGS recevra le signalement d'erreurs et assistera à la résolution des questions du client, aux horaires indiqués plus haut dans ce document. AGS pourra fournir un service de maintenance en dehors des horaires indiqués, ce service exceptionnel sera facturé au client. Le client peut signaler les erreurs trouvées, par téléphone, aux horaires indiqués plus haut dans ce document, ou par courrier électronique et en se connectant directement avec ses identifiants de connexion propres au logiciel de support, 24 h sur 24.

AGS se réserve le droit de modifier les requis techniques et spécifications produit des versions à venir.

LIMITES DE L'ENGAGEMENT D'AGS

Ne sont pas compris dans les services d'AGS:

- La fourniture aux utilisateurs d'instructions ou d'indications lorsque celles-ci sont comprises dans les documents fournis avec le logiciel (textes d'aide, manuel, instructions de paramétrages, informations sur Internet ou autres médias).
- La rectification d'erreurs provoquées par, par exemple, une manipulation ou la prise de mesures inappropriées, de la part de personnes autres que le personnel d'AGS ou de celles désignées par AGS pour agir en son nom.
- Les interventions de la part d'AGS pour raison d'absence d'une copie de sauvegarde valable effectuée par le client.
- La correction d'erreurs dues à une manipulation ou à une utilisation erronée du logiciel ou à une modification par le client de la base de données ou des fichiers du logiciel.
- La correction d'erreurs dues à des circonstances indépendantes de la volonté d'AGS, telles que : pannes d'électricité, erreurs du système d'exploitation, vices de matériel, de pilotes, dysfonctionnement dus à des virus ou à des chevaux de troie/des macros, à des défauts de périphériques...
- Les interventions sur un produit plus ancien que la dernière version officielle d'AGS.

Le droit à l'assistance gratuite, décrit dans le présent contrat, cesse d'être valide en cas d'utilisation du produit sur d'autres machines, sous d'autres systèmes d'exploitation ou avec des composants autres que ceux fournis par AGS et autres que ceux stipulés dans les configurations techniques du produit et de la version concernés. Le droit aux mises à jours, aux lettres d'information, etc. stipulé dans le présent contrat reste valable.

Le droit à l'assistance gratuite, décrit dans le présent contrat, ne s'appliquera pas dans le cas de suppressions ou d'ajouts de données dans la base de données du logiciel, si l'équipe de support d'AGS n'a pas validé auparavant ces actions. Dans des cas comme celui-ci, AGS pourra fournir un service de support, contre compensation financière horaire, selon les tarifs en vigueur. Le droit aux mises à jour, aux lettres d'information, etc. reste valable.

Le client devra, lors d'une demande de support, informer l'équipe d'AGS de toute action entreprise et qui serait incluse dans les points ci-dessus mentionnés. Le travail supplémentaire occasionné à l'équipe d'AGS, par toute omission ou mensonge de la part du client sera facturé au client, et ce, en fonction du temps passé à détecter et corriger l'erreur générée par l'une des mesures nommées ci-dessus.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin qu'AGS puisse apporter son support au client, ce dernier est tenu de:

- Nommer une personne contact et s'assurer que celle-ci a les compétences nécessaires pour utiliser le produit, faire des copies de sauvegarde... Cette personne devra également avoir une connaissance suffisante des ordinateurs et du système d'exploitation utilisé. Lors des contacts avec AGS, la personne responsable devra indiquer le numéro de série/de licence du produit ainsi que le numéro de clientèle chez AGS.
- Suivre les instructions fournies dans la documentation du produit et autres informations pouvant être fournies par AGS.
- Faire régulièrement une copie de la base de données, selon les principes de sécurité.
- Faire une copie de la base de données avant chaque intervention de support sans qu'AGS ait besoin de le préciser.

- Installer la dernière version du logiciel afin d'éviter et de prévenir des dysfonctionnements.
- Vérifier et empêcher que les ordinateurs, les systèmes d'exploitation, les logiciels et les fichiers informatiques soient contaminés par des virus, chevaux de Troie, etc.

Le client est tenu de rechercher lui-même les informations susceptibles d'avoir une importance pour son activité et de fournir à AGS des informations actualisées sur sa société, notamment l'adresse postale, les numéros de téléphone, de registre du commerce, d'Urssaf, les informations de la personne à contacter et une adresse e-mail valide.

MODALITÉS DU CONTRAT À RESPECTER

En cas de demande d'une copie de sauvegarde en vue d'une intervention de la part d'AGS, le client assumera lui-même les frais d'expédition jusqu'à AGS, Växjö, en Suède. AGS prendra à sa charge les frais de renvoi à destination du client. Si une visite de maintenance chez le client s'avère nécessaire et après accord du client et d'AGS sur ce point, des frais d'intervention, de déplacement, de repas, etc. seront facturés au client selon les tarifs en vigueur à ce moment.

PÉRIODE CONTRACTUELLE

La durée du contrat est normalement de 12 (douze) mois, y compris le mois en cours à partir duquel AGS a reçu et accepté la commande. La période contractuelle valable est fournie par la facture. Le contrat est reconduit automatiquement pour une nouvelle période de 12 mois à chaque terme échu de la période contractuelle. Tout client ne désirant pas renouveler son contrat devra en demander la résiliation par écrit à AGS (Växjö, Suède), 3 (trois) mois avant la date d'expiration de la période en cours du dit contrat.

La résiliation du contrat de services ne pourra pas avoir lieu si :

- le client a obtenu la nouvelle version du logiciel...
- le client a obtenu une nouvelle clé de licence pour une nouvelle période...
- le client a utilisé les ressources d'AGS...

... pendant la nouvelle période qu'il n'aura pas encore réglée.

REDEVANCES ET CONDITIONS DE PAIEMENT

La redevance est basée sur une utilisation raisonnable du produit et sur le nombre d'unités stipulées dans le contrat. Elle est payable par avance via une facture renouvelée annuellement, de manière automatique. Les services non inclus dans le contrat sont facturés au client selon les tarifs horaires en vigueur. La durée minimale facturée est d'une heure.

Des frais de port liés aux livraisons planifiées par courrier postal pourront être facturés en même temps que la facturation annuelle. La TVA ne sera ni comptée ni ajoutée dans nos prix. Les règlements doivent être effectués à 30 (trente) jours date de facturation. Les intérêts de retard sont au taux déterminé par la Banque de Suède, plus huit pour cent. AGS se réserve le droit de modifier le tarif des futures périodes de contrat ainsi que celui des produits et services de la période contractuelle en cours.

CESSIONS

Le client n'a pas le droit de céder, copier, louer, prêter, vendre ou de négocier de quelque façon que ce soit, le contrat et les services y attachés, ni de transmettre ledit contrat à un tiers. Ceci vaut également en cas de fusion ou de mise en faillite du client.

CAS DE FORCE MAJEURE

Les obligations des parties cessent d'être valables en cas de circonstances indépendantes de leur volonté, telles que des conflits du travail, sabotages, incendies, inondations, cambriolages, interventions des pouvoirs publics ou autres événements similaires rendant difficile voire impossible pour l'un des parties d'effectuer la maintenance ou de prendre les mesures nécessaires.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

AGS dégage son entière responsabilité en cas de blessures corporelles, dommages ou pertes de biens, résultant directement ou indirectement des obligations d'AGS prises dans le présent contrat. Toute compensation réglée au client ne pourra en aucun cas dépasser le montant de la redevance annuelle perçue par AGS de son client.

CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Aucun des parties au contrat ne devra divulguer des informations confidentielles (sauf accord exclusif de l'un des parties) à moins que ces informations ne soient indispensables à la compréhension d'AGS pour que cette dernière puisse fournir son service de support technique au client, tel que décrit dans ce contrat. Les parties s'engagent à informer leurs employés de cette clause afin de préserver la confidentialité des deux parties.

INFORMATIONS SUR LES PERSONNES ET LES SOCIÉTÉS

AGS traite toutes les informations privées conformément à la loi suédoise sur l'informatique et les libertés. De plus amples informations peuvent être obtenues auprès du service clientèle d'AGS.

GÉNÉRALITÉS

Par l'acceptation du présent contrat, le client accepte que la société AGS utilise ses informations client, telles que : adresse postale et adresse électronique pour permettre l'envoi au client d'informations nécessaires à la bonne utilisation du logiciel ainsi que d'informations concernant d'autres logiciels pouvant être d'importance pour le client.

AGS insiste auprès du client sur le fait que toute utilisation frauduleuse de ses logiciels et services transgressant les clauses du présent contrat sera punie par la loi. En cas de violation du présent contrat, AGS se réserve le droit de résilier celui-ci avec effet immédiat. La facture ou le reçu font office de justificatifs de contrat. Les droits de propriétés intellectuelles d'AGS sont conservés par la BSA (Business Software Alliance), dont AGS est une société membre suédoise.

LITIGES

Tout litige attaché au présent contrat sera en premier lieu discuté par la médiation des représentants de chaque partie. En cas de désaccord persistant, le Tribunal de Grande Instance de Växjö sera habilité à trancher le litige conformément à la loi suédoise.

ARTISAN GLOBAL SOFTWARE